



ESCUELA DE POSTGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**Influencia de la atención de enfermería en la satisfacción
de los pacientes hospitalizados en el servicio de Cirugía
del Hospital Regional de Loreto, Iquitos – 2015**

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADEMICO DE:
MAGÍSTER EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE
LA SALUD**

AUTOR(a):

Gratelly Tuesta, Carmen Marina

ASESOR:

Dr. Chávez Chacaltana, Ricardo

SECCION:

CIENCIAS MÉDICAS

LINEA DE INVESTIGACION:

GESTION EN LOS SERVICIOS DE SALUD

PERU-2015

MIEMBROS DEL JURADO

Dr.....

Presidente

Dr.....

Miembro del jurado

Dr.....

Miembro del jurado

Dr.....

Asesor

DEDICATORIA

A la memoria de mi querido y recordado papá Guillermo por ser mi guía espiritual en todo momento.

A mi querida madre Adela, por su amor y su apoyo incondicional en todas las etapas de mi vida. Por ser ejemplo de fortaleza y perseverancia.

A mis hermanos, especialmente a Blanca Luz, por su motivación constante.

AGRADECIMIENTO

Al Dr. RICARDO CHAVEZ CHACALTANA por su asesoramiento a lo largo del desarrollo del presente estudio.

A la Dra. HAYDEE ALVARADO CORA, docente de la Facultad de Enfermería de la Universidad Nacional de la Amazonía Peruana, por su acertada asesoría y apoyo constante.

Al Mgr. ELISEO ZAPATA VÁSQUEZ, docente de la Facultad de Educación de la Universidad Nacional de la Amazonía Peruana, por su valiosa asesoría estadística.

A todas las Licenciadas en enfermería del servicio de cirugía por el apoyo brindado.

MUCHAS GRACIAS

DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD

Yo, **Carmen Marina Gratelly Tuesta**, estudiante del Programa de Maestría de Gestión en los Servicios de Salud de la escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, identificado con DNI N° 05285677, con la tesis titulada “Influencia de la atención de enfermería en la satisfacción de los pacientes hospitalizados en el servicio de Cirugía del Hospital Regional de Loreto, Iquitos – 2015”

Declaro bajo juramento que:

- 1) La tesis es de mi autoría
- 2) He respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas. Por tanto, la tesis no ha sido plagiada ni total ni parcialmente.
- 3) La tesis no ha sido autoplagiada; es decir, no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.
- 4) Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falseado ni duplicados, ni copiados y por tanto los resultados que se presenten en la tesis se constituirán en aportes a la realidad investigada.

De identificarse la falta de fraude (datos falsos), plagio (información sin citar a autores), auto plagio (presentar como nuevo algún trabajo de investigación propio que ya ha sido publicado), piratería (uso ilegal de información ajena) o falsificada (representar falsamente las ideas de otros), asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad Cesar Vallejo.

Iquitos, Noviembre de 2015

Carmen Marina Gratelly Tuesta

DNI N° 05285677

PRESENTACIÓN

Señores miembros del Jurado:

Presento ante ustedes la Tesis titulada: “Influencia de la atención de enfermería en la satisfacción de los pacientes hospitalizados en el servicio de Cirugía del Hospital Regional de Loreto, Iquitos – 2015”, con la finalidad de obtener el Grado académico de Maestría en Gestión en los servicios de salud, en cumplimiento del reglamento de la Universidad César Vallejo.

Esperando cumplir con los requisitos de aprobación.

La Autora.

INDICE

	Págs.
Página del Jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaratoria de autenticidad.....	v
Presentación.....	vi
Índice	vii
RESUMEN	xiii
ABSTRACT	xiv
I. INTRODUCCIÓN	15
1.1. Formulación del problema	27
1.2. Hipótesis.....	27
1.3. Objetivos	27
1.3.1. Objetivo General	27
1.3.2. Objetivo Específico.....	27
II. MARCO METODOLÓGICO.....	28
2.1. Variable	28
2.1.1. Variable Independiente.....	28
2.1.2. Variable dependiente	28
2.2. Operacionalización de la variable	29
2.3. Metodología.....	29
2.4. Tipo de estudio.....	29
2.5. Diseño de la investigación.....	30
2.6. Población y muestra.....	30
2.6.1. Población.....	30
2.6.2. Muestra	30
2.7. Técnicas e Instrumentos de recolección de datos	31
2.7.1. Técnicas.....	31
2.7.2. Instrumentos	31
2.7.3. Procedimiento de recolección de datos.....	33
2.8. Método de análisis de datos	33
2.9. Aspectos éticos	33

III.	RESULTADOS.....	35
	3.1. Características personales de los pacientes hospitalizados en el servicio de cirugía.	35
	3.2. Evaluación de las preguntas de las dimensiones de Satisfacción: fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía, aspectos tangibles en Pacientes Hospitalizados en el Servicio de Cirugía Respecto a la Atención de Enfermería.	44
IV.	DISCUSIÓN	61
V.	CONCLUSIONES	65
VI.	RECOMENDACIONES	66
VII.	REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	67
VIII.	ANEXOS	70
	Anexo 01: Formato de consentimiento informado para pacientes hospitalizados en cirugía del HRL 2015.	71
	Anexo 02: Características personales de los pacientes	72
	Anexo 03: Cuestionario de evaluación de la percepción de los pacientes de la atención de enfermería	73
	Anexo 04: Cuestionario de satisfacción de la calidad de atención recibida	75
	Anexo 05: Matriz de consistencia	77
	Anexo 06: Artículo Científico	78

ÍNDICE DE TABLAS

TABLA N°	TÍTULO	Pág.
01	Distribución de Pacientes Hospitalizados en el Servicio de Cirugía por Condición. Hospital Regional de Iquitos 2015	35
02	Distribución de Pacientes Hospitalizados en el Servicio de Cirugía por Edad. Hospital Regional de Iquitos 2015	36
03	Distribución de Pacientes Hospitalizados en el Servicio de Cirugía por Grado de Instrucción. Hospital Regional de Iquitos 2015.....	38
04	Distribución de Pacientes Hospitalizados en el Servicio de Cirugía por Tipo de Seguro en el que fue atendido. Hospital Regionalde Iquitos 2015.....	39
05	Distribución de Pacientes Hospitalizados en el Servicio de Cirugía por Tiempo de Hospitalización. Hospital Regional de Iquitos 2015.....	40
06	Percepción de Pacientes Hospitalizados en el Servicio de Cirugía Respecto a la Atención de Enfermería recibida. Hospital Regional de Iquitos 2015	41
07	Distribución de la Dimensiones de la Satisfacción en Pacientes Hospitalizados en el Servicio de Cirugía. Hospital Regional de Iquitos 2015.....	42
08	Satisfacción de Pacientes Hospitalizados en el Servicio de Cirugía Según preguntas de la Dimensión de Fiabilidad. Hospital Regional de Iquitos 2015	46
09	Satisfacción de Pacientes Hospitalizados en el Servicio de Cirugía Según preguntas de la Dimensión Capacidad de Respuesta. Hospital Regional de Iquitos 2015	47
10	Satisfacción de Pacientes Hospitalizados en el Servicio de Cirugía Según preguntas de la Dimensión Seguridad. Hospital Regional de Iquitos 2015	48

11	Satisfacción de Pacientes Hospitalizados en el Servicio de Cirugía Según preguntas de la Dimensión Empatía. Hospital Regional de Iquitos 2015	49
12	Satisfacción de Pacientes Hospitalizados en el Servicio de Cirugía Según preguntas de la Dimensión Aspectos Tangibles. Hospital Regional de Iquitos 2015	50
13	Relación entre la Atención de enfermería y la Satisfacción en la Dimensión de Fiabilidad de Pacientes Hospitalizados en el Servicio de Cirugía del Hospital Regional de Iquitos 2015	51
14	Relación entre la Atención de enfermería y la Satisfacción en la Dimensión de Capacidad de Respuesta en Pacientes Hospitalizados en el Servicio de Cirugía del Hospital Regional de Iquitos 2015	53
15	Relación entre la Atención de enfermería y la Satisfacción en la Dimensión de Seguridad en Pacientes Hospitalizados en el Servicio de Cirugía del Hospital Regional de Iquitos 2015	55
16	Relación entre la Atención de enfermería y la Satisfacción en la Dimensión de Empatía en Pacientes Hospitalizados en el Servicio de Cirugía del Hospital Regional de Iquitos 2015	57
17	Relación entre la Atención de enfermería y la Satisfacción en la Dimensión de Aspectos Tangibles en Pacientes Hospitalizados en el Servicio de Cirugía del Hospital Regional de Iquitos 2015	59

ÍNDICE DE GRÁFICOS

GRAFICO N°	TÍTULO	Pág.
01	Distribución de Pacientes Hospitalizados en el Servicio de Cirugía por Sexo. Hospital Regional de Iquitos 2015.....	37
02	Distribución de la Dimensiones de la Satisfacción en Pacientes Hospitalizados en el Servicio de Cirugía. Hospital Regional de Iquitos 2015.....	42
03	Satisfacción de Pacientes Hospitalizados en el Servicio de Cirugía Según preguntas de la Dimensión de Fiabilidad. Hospital Regional de Iquitos 2015.....	46
04	Satisfacción de Pacientes Hospitalizados en el Servicio de Cirugía Según preguntas de la Dimensión Capacidad de Respuesta. Hospital Regional de Iquitos 2015.....	47
05	Satisfacción de Pacientes Hospitalizados en el Servicio de Cirugía Según preguntas de la Dimensión Seguridad. Hospital Regional de Iquitos 2015.....	48
06	Satisfacción de Pacientes Hospitalizados en el Servicio de Cirugía Según preguntas de la Dimensión Empatía. Hospital Regional de Iquitos 2015.....	49
07	Satisfacción de Pacientes Hospitalizados en el Servicio de Cirugía Según preguntas de la Dimensión Aspectos Tangibles. Hospital Regional de Iquitos 2015.....	50
08	Relación entre la Atención de enfermería y la Satisfacción en la Dimensión de Fiabilidad de Pacientes Hospitalizados en el Servicio de Cirugía del Hospital Regional de Iquitos 2015.....	51
09	Relación entre la Atención de enfermería y la Satisfacción en la Dimensión de Capacidad de Respuesta en Pacientes Hospitalizados en el Servicio de Cirugía del Hospital Regional de Iquitos 2015.....	53
10	Relación entre la Atención de enfermería y la Satisfacción en la Dimensión de Seguridad en Pacientes Hospitalizados en el Servicio de Cirugía del Hospital Regional de Iquitos 2015.....	55

11	Relación entre la Atención de enfermería y la Satisfacción en la Dimensión de Empatía en Pacientes Hospitalizados en el Servicio de Cirugía del Hospital Regional de Iquitos 2015	57
12	Relación entre la Atención de enfermería y la Satisfacción en la Dimensión de Aspectos Tangibles en Pacientes Hospitalizados en el Servicio de Cirugía del Hospital Regional de Iquitos 2015.....	59

RESUMEN

El objetivo de la presente investigación fue, Determinarla influencia que existe entre la atención de enfermería y la satisfacción de los pacientes hospitalizados en el servicio de Cirugía del Hospital Regional de Loreto 2015, el método empleado fue el cuantitativo y el diseño el no experimental descriptivo de tipo correlacional, la población estuvo conformada por 97 pacientes y la muestra fueron 80. La técnica fue la entrevista y encuesta y los instrumentos fueron: una ficha de caracterización personal, un cuestionario de atención del profesional de enfermería y la encuesta de medición de la satisfacción SERVQUAL, con validez de 80% y confiabilidad de 90%. Los datos fueron analizados con el SPSS versión 19.0, la prueba estadística inferencial fue el CHI cuadrado, con $\alpha=0.05$ y nivel de confianza de 95%, y nivel de significación de 0,05.

RESULTADOS: El 87,5% de pacientes encuestados tenían la condición de usuarios, el 67,5% de ellos presentaron edades de 18 a 44 años; el 53,8% pacientes fueron masculinos, el 47,5% pacientes tenían educación secundaria, el 88,8% de ellos tenían seguro del SIS, el 62,5% tuvieron menos de 7 días de hospitalización, el 56,2% de los pacientes hospitalizados percibieron una mala atención y el 43,8% tuvieron una percepción regular en la atención de enfermería, no hubieron pacientes que percibieran una buena atención en enfermería, en todas las dimensiones de la satisfacción se encontró insatisfacción.

CONCLUSIONES: Al establecer relación entre la variable atención de enfermería y dimensiones de la satisfacción, se encontró relación estadísticamente significativa entre la atención de enfermería y las dimensiones: capacidad de respuesta, $p = 0,000$ ($p < 0,05$) Dimensión de fiabilidad, $p = 0,023$ ($p < 0,05$), dimensión aspectos tangibles $p = 0,020$ ($p < 0,05$) Dimensión Seguridad, $p = 0,000$ ($p < 0,05$). Dimensión Empatía, $p = 0,001$ ($p < 0,05$). Lo que indica que la percepción de la baja calidad en la atención de enfermería se refleja en niveles altos de insatisfacción.

Palabras claves: Atención de enfermería y satisfacción

ABSTRACT

The study objective was: To determine the influence between nursing care and patient satisfaction hospitalized in the surgery department of the Regional Hospital of Loreto 2015, the method used was quantitative and non-experimental descriptive design correlational, the population consisted of 97 patients and the sample was 80. The technique was the interview and survey instruments were: a token personal characterization questionnaire care nurse and measurement survey SERVQUAL satisfaction, valid for 80% and 90% reliability. Data were analyzed using SPSS version 22.0, was inferential statistical test Chi square, with $\alpha = 0.05$ and confidence level of 95%, and significance level of 0.05.

RESULTS: 87.5% of patients surveyed had the status of users, 67.5% of them presented ages of 18 to 44 years; 53.8% patients were male, 47.5% patients had secondary education, 88.8% of them had insurance SIS, 62.5% had less than 7 days of hospitalization, 56.2% of Inpatients perceived poor care and 43.8% had a regular perception in nursing care, there were no patients perceive good nursing care in all dimensions of satisfaction dissatisfaction was found.

CONCLUSIONS: In establishing the relationship between nursing care and varying dimensions of satisfaction, statistically significant relationship between nursing care and the dimensions found: responsiveness, $p = 0.000$ ($p < 0.05$) Size of reliability, $p = 0.023$ ($p < 0.05$), tangibles dimension $p = 0.020$ ($p < 0.05$) Dimension Security, $p = 0.000$ ($p < 0.05$). Empathy dimension, $p = 0.001$ ($p < 0.05$). It is indicating that the perception of poor quality nursing care is reflected in high levels of dissatisfaction.

Keywords: Nursing care and satisfaction